

(別紙5)

補助事業番号 27-1-116
補助事業名 平成27年度 消費者にとって「安全・安心」な社会をつくる活動、等 補助事業
補助事業者名 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

1 補助事業の概要

(1) 事業の目的

消費者と事業者の間に生じた商品やサービスに関する苦情、紛争が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されることにより、消費者トラブルを解決し、消費者が安全、安心に商品やサービスを取引できる社会の推進を図る。

(2) 実施内容

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

年末・年始を除く土曜日(西日本支部)と日曜日(本部)に、消費者からの電話相談を受け、助言・仲介・あっせんを行った。平成27年度の相談受付は1530件であり、うち、あっせんで終了しなかった3件を裁定手続(ConsumerADR)への付託事案とした。相談内容を分析、検証し、行政・事業者への要請を含めた報告書700部を作成し、全国の消費者相談窓口や企業等に650部を配布した。

②なんでも110番の開催

平成27年11月7日、8日に東京と大阪で「高齢者・障がい者 消費者トラブルなんでも110番」を実施し、報告書を報道機関、消費生活センター等に466部を配布した。



2 予想される事業実施効果

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

平成28年3月4日に閣議決定された「特定商取引法および消費者契約法の一部を改正する法律案」や本年4月から施行される「障害者差別解消法」の改正は、これまで当協会が、週末相談に寄せられた消費者相談内容を背景に問題提起や提

(別紙5)

言を積極的に行ってきた成果と自負している。

さらに、本年10月から施行される「消費者裁判手続特例法」において、適格消費者団体「消費者機構日本」の構成団体である当協会への期待も高まることが予想される。

今後も当協会は、消費者団体の相談窓口として個別相談の解決だけでなく、より安全、安心は消費者社会の実現に寄与したい。

②なんでも110番の開催

27年度の110番は、「高齢者・障がい者 消費者トラブル」をテーマとした。特定商取引法、金融商品取引法、割賦販売法等の消費者保護規定が強化されたが、高齢者や障がい者など弱者の消費者被害は後を絶たない。相談内容を分析、検証し、行政機関、業界団体等に提言した。法の隙間を狙った悪質商法への規制、迅速な行政指導等、消費者被害救済に繋がることを期待している。

3 補助事業に係る成果物

(1) 補助事業により作成したもの

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

Consumer ADR報告書 700部



平成27年度消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR) 消費者取引裁判外紛争解決手続
Consumer ADR 報告書
目次

はじめに

1. Consumer ADRの概要	1
1.1 Consumer ADRの目的	1
1.2 Consumer ADRの概要	1
1.3 Consumer ADRの体制	1
1.4 Consumer ADRの取組方針	2
1.5 Consumer ADRの実施場所	2
1.6 Consumer ADRの実施時期	2

2. Consumer ADRの実施計画	3
2.1 「相談受付・相談対応」の概要	3
2.2 「鑑定手続(鑑定手続)実施」の概要	3
2.3 「鑑定委員会」の概要	3

3. Consumer ADRの実績と結果の分析	7
3.1 「相談受付・相談対応」の概要	7
3.2 「相談受付・相談対応」の概要	9
3.3 主な相談事例	25
3.4 継続相談の概要の一覧	26
3.5 まとめ	28

4. 「鑑定手続(鑑定手続)実施」の概要と結果の分析	30
4.1 付託への準備、検討事項の一覧	32
4.2 付託への準備、主な検討事項、決定への準備	34
4.3 Consumer ADR「鑑定手続」決定への準備	35
4.4 Consumer ADR「鑑定手続」への付託	35
4.5 まとめ	38

5. Consumer ADR「鑑定委員会」への付託	34
5.1 Consumer ADR「鑑定委員会」への付託事例	34
5.2 Consumer ADR「鑑定委員会」の概要	38
5.3 まとめ	39

6. おわりに	39
6.1 目的、事業等への意義	39
6.2 ADRの現状と今後の課題	39

参考文献

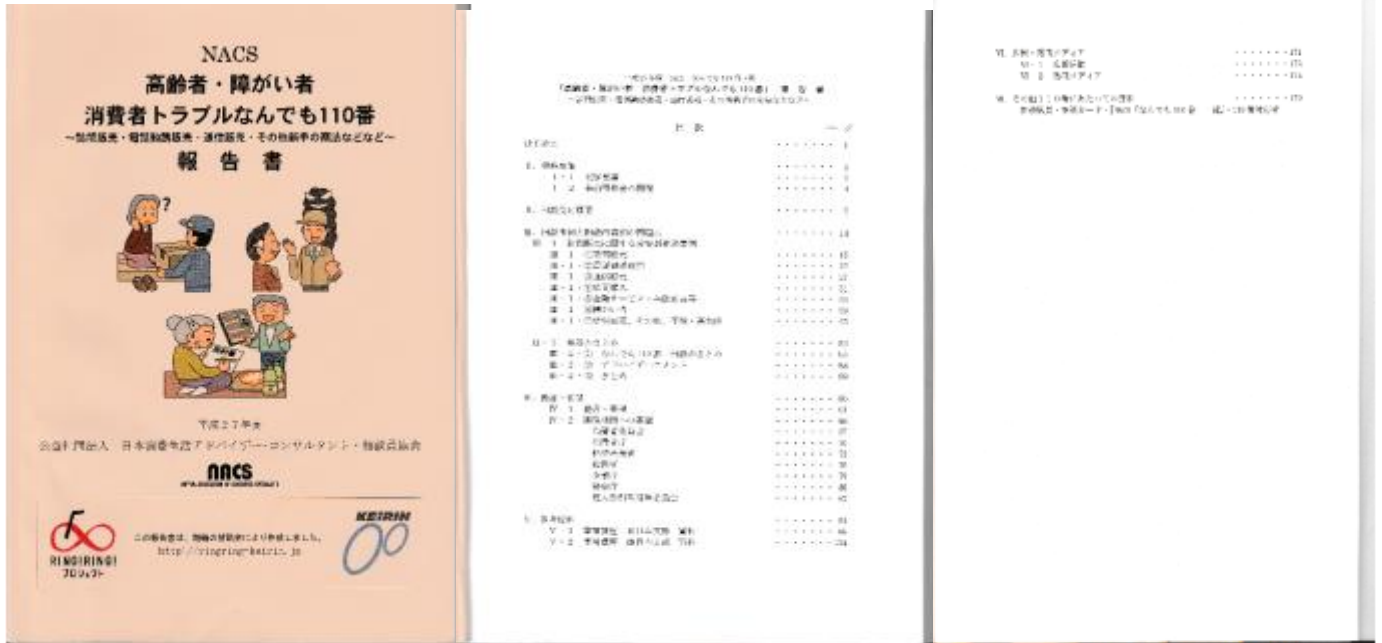
・特定商取引に関する法律	(昭和44年4月4日法律第47号)
・金融商品取引に関する法律	(昭和55年4月23日法律第78号)
・消費者取引裁判外紛争解決手続の取組に関する法律	(平成24年12月1日法律第144号)
	(昭和55年4月23日法律第78号)

Consumer ADR 事務局

(別紙5)

②なんでも110番の開催

高齢者・障がい者 消費者トラブルなんでも110番報告書 500部



4 事業内容についての問い合わせ先

団体名： 公益財団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(コウエキシャダンホウジン ニホンショウヒセイカツアドバイザー・
コンサルタント・ソウダンインキョウカイ)

住所： 〒150-0002

東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

代表者： 会長 山本 和彦 (ヤマモト カズヒコ)

担当部署： 事務局 (ジムキョク)

担当者名： 高多 裕子 (タカタ ヒロコ)

電話番号： 03-6434-1125

F A X： 03-6434-1161

E - m a i l： nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp

U R L： <http://www.nacs.or.jp>